

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ČIPERY Z RÁJE S.R.O

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné obchodní podmínky se řídí ustanoveními Občanského zákoníku, zákon č. 89/2012 Sb., vše ve znění pozdějších předpisů.

## 2. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou Čipery z Ráje s.r.o. a klient. Klienty mohou být osoby starší 18 let.

## 3. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

a) Smluvní vztah mezi firmou Čipery z Ráje s.r.o. a klientem vzniká odesláním řádně vyplněné elektronické přihlášky, kterou zároveň prohlašuje, že se plně seznámil s těmito všeobecnými podmínkami. Následuje potvrzením formou emailu ze strany Čiper z Ráje s.r.o. Další komunikace (změny v přihlášce k pobytu, platba pobytu, zrušení pobytu a atd.) mezi klientem a Čipery z Ráje s.r.o. probíhá písemně nebo formou e-mailu.

b) Závazné rezervace pobytu nebo objednané služby ve prospěch klienta ze strany Čiper z Ráje s.r.o. vzniká přijetím řádně vyplněné přihlášky s prohlášením, že se klient plně seznámil se všeobecnými podmínkami a s těmito bez výhrady souhlasí, potvrzení této přihlášky pořadatelem firmou Čipery z Ráje s.r.o. a obdržení platby od klienta.

c) Potvrzením přihlášky se Čipery z Ráje zavazují klientovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

d) Všeobecné podmínky platí pro všechny další osoby uvedené na přihlášce. Za plnění smluvních závazků osob uvedených v přihlášce k pobytu ručí objednavatel jako za své vlastní. Má se za to, že objednavatel je i smluvním plátcem, není-li dohodnuto odlišně.

## 4. PŘEDMĚT VZTAHU

Čipery z Ráje s.r.o. pořádá animační a sportovní program klientům na předem dohodnutém pobytu pro rodiny s dětmi.

## 5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Pokyny k platbě za program budou zaslány e-mailem a cena uhrazena převodem na účet poskytovatele s termínem splatnosti uvedeném na faktuře. Dnem uhrazení je považován den přijetí platby na účet Čiper z Ráje s.r.o.

Platba za ubytování a stravu se řídí platebními podmínkami konkrétního ubytovacího zařízení.

## 6. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

1) K základním právům klienta patří:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených služeb
- b) právo vyžadovat od Čiper z Ráje s.r.o. informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- c) právo být seznámen s případnými změnami programu, rozsahu služeb a ceny
- d) právo kdykoliv do zahájení programu odstoupit od smlouvy za podmínek uvedených v bodě 8
- e) právo písemně firmě Čipery z Ráje s.r.o. sdělit změnu v osobě účastníka programu namísto původního klienta uvedeného objednavce. Toto právo je však možné uplatňovat nejpozději den před příjezdem
- f) právo na reklamaci v souladu s bodem 10
- g) právo na ochranu osobních dat, která uvádí v objednávce a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami

2) K základním povinnostem klienta patří:

- a) klient je povinen uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím v předem stanoveném termínu
- b) poskytnout Čiperám z Ráje s.r.o. pravdivě vyplněné požadované údaje v přihlášce, sdělit jakékoli změny těchto údajů
- c) bez zbytečného prodlení oznámit své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb

- d) zaplatit cenu programu i ubytování v souladu s bodem 5
- e) dostavit se v předem stanoveném časovém období na místo určení
- f) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků pobytu, dodavatelů služeb či Čiper z Ráje s.r.o., a uhradit škodu, kterou svým jednáním způsobil
- g) dodržovat pokyny pořadatele či jiné osoby určené Čiperami z Ráje s.r.o., jakož i předpisy a provozní řády ubytovatelů
- h) v případě odstoupení od přihlášky je klient povinen tuto skutečnost firmě Čiper z Ráje s.r.o. oznámit a zaplatit odstupné dle ustanovení v bodě 9

## 7. PRÁVA A POVINNOSTI Čiper z Ráje s.r.o.

- a) Čiper z Ráje s.r.o. má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím
- b) Čiper z Ráje nemají povinnost poskytnout služby klientovi nad rámec předem smluvně sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb

## 8. ZRUŠENÍ A ZMĚNY SJEDNANÝCH POBYTŮ

1) Zrušení zájezdu ze strany Čiper z Ráje s.r.o.:

a) v případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu klientem je firma Čiper z Ráje s.r.o. oprávněna objednaný pobyt zrušit.

b) z důvodu neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí

c) z důvodu malého počtu zájemců – minimální počet účastníků je uveden u každého konkrétního programu

ad) z důvodu porušení povinností klientem

2) Zrušení zájezdu ze strany klienta:

Klient je oprávněn od smlouvy odstoupit kdykoli před zahájením pobytu a čerpání služeb:

a) bez udání důvodu

b) z důvodů porušení povinností Čiper z Ráje s.r.o. vyplývajících ze smlouvy

Oznámení o odstoupení od smlouvy klient zašle písemnou formou nebo prostřednictvím e-mailu. Pro určení doby zrušení a odstoupení od smlouvy je rozhodující datum doručení písemného oznámení firmě Čiper z Ráje s.r.o.

Není-li důvodem odstoupení klienta od smlouvy porušení povinností Čiper z Ráje s.r.o. stanovené smlouvou nebo odstoupí-li Čiper z Ráje s.r.o. od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností klientem, je klient povinen zaplatit storno poplatek ve výši stanovené v bodě 9. Je-li důvodem odstoupení klienta od smlouvy porušení povinností Čiper z Ráje s.r.o. stanovené smlouvou, jsou Čiper z Ráje s.r.o. povinni bez zbytečného odkladu vrátit klientovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl klient povinen platit odstupné.

c) Změny sjednaných služeb:

Nastanou-li okolnosti, které společnosti Čiper z Ráje s.r.o. brání poskytnout své služby dle stanovených a smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je povinna takové změny oznámit klientovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je povinna v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Klient má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit či zda od smlouvy odstoupí, a to do 3 dnů od doručení oznámení. Jestliže klient se změnou smlouvy souhlasí, je povinen do lhůty stanovené Čiper z Ráje s.r.o. zaplatit rozdíl ceny. Jestliže klient nesouhlasí se změnou smlouvy a od smlouvy odstoupí a nedojde-li k uzavření nové smlouvy, mají Čiper z Ráje s.r.o. povinnost bez zbytečného odkladu vrátit klientovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl klient povinen platit odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb nižší než již uskutečněné platby je společnost Čiper z Ráje s.r.o. povinna takto vzniklý rozdíl klientovi bez zbytečného odkladu vrátit.

d) v případě zrušení pobytu třetí stranou, tj. nařízením vlády, hygienické stanice nebo rozhodnutím ubytovacího zařízení, z důvodu epidemiologické situace, zajistíme buď náhradní termín, nebo vystavíme voucher s platností dva roky, případně vrátíme 100% částky zpět klientovi.

## 9. STORNO POPLATEK

a) Odstoupí-li klient od smlouvy nebo odstoupí-li společnost Čiper z Ráje s.r.o. od smlouvy uzavřené s klientem z důvodu porušení povinností klientem, je klient povinen zaplatit storno poplatek. Při odstoupení od smlouvy před nástupem na pobyt či zahájením čerpání služeb:

- 40 a více dní – 500,-Kč manipulační poplatek za osobu

- 39 až 30 dní - 10% z prodejní ceny programu, nejméně však 500,-Kč za osobu
- 29 až 15 dní - 50% z prodejní ceny programu
- 14 až 11 dní - 70% z prodejní ceny programu
- 10 až 7 dní - 80% z prodejní ceny programu
- 5 a méně dní - 100% z prodejní ceny programu

b) Čipery z Ráje s.r.o. má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny. Odstupné se účtuje i v případech, kdy dojde k neúčasti na objednaném pobytu v důsledku poskytnutí nesprávných údajů klientem. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den nástupu na příslušný pobyt.

c) Čipery z Ráje s.r.o. neúčtuje klientovi odstupné v případě, že má za sebe plnohodnotnou náhradu.

## 10. REKLAMACE

a) Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytnuté Čipery z Ráje, tedy program na vybraném pobytu. Upravuje způsob uplatňování nároků klienta vyplývajících z odpovědnosti za vady poskytovaných služeb a jejich vyřizování.

b) Pro případ, že program nebo jiná plnění neprobíhají podle smluvních podmínek, je klient oprávněn provést reklamaci. Klient je povinen oznámit své požadavky zástupci Čiper z Ráje s.r.o. přímo na místě, a uplatnit tím reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení, a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Klient je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace.

c) Nárok na reklamaci je nutné uplatnit písemnou formou nejpozději 30 dnů po skončení pobytu, poté nárok na reklamaci zaniká.

## 11. SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

a) Všechny osobní údaje poskytnuté klientem budou uchovávány a chráněny proti zneužití v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., O ochraně osobních údajů. Čipery z Ráje s.r.o. prohlašují, že údaje považuje za přísně důvěrné a neposkytne je žádné třetí straně, vyjma ubytovacího zařízení.

b) Všechna osobní data uvedená v přihlášce budou použita jen pro potřebu zpracování objednávky a následné fakturace.

Správce vašich osobních dat je:

Mgr. Radka Strnádková , bytem Benešovská 770, 513 01 Semily, jednatel Čipery z Ráje s.r.o.

Vaše osobní údaje a osobní údaje Vašich dětí, které jsou nutné pro řádný výkon naší činnosti, zpracovávám jako správce, tj. určuji, jak budou osobní údaje zpracovávány a za jakým účelem, po jak dlouhou dobu a vybírám případné další zpracovatele, kteří mi se zpracováním budou pomáhat.

Kontaktní údaje

Pokud se na mě budete chtít v průběhu zpracování obrátit, můžete mě kontaktovat na tel. čísle 605 301 846 nebo na e-mailu [info@ciperyzraje.cz](mailto:info@ciperyzraje.cz)

## 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost dne 18. 01. 2021 a jsou nedílnou součástí přihlášky k službám Čiper z Ráje s.r.o.